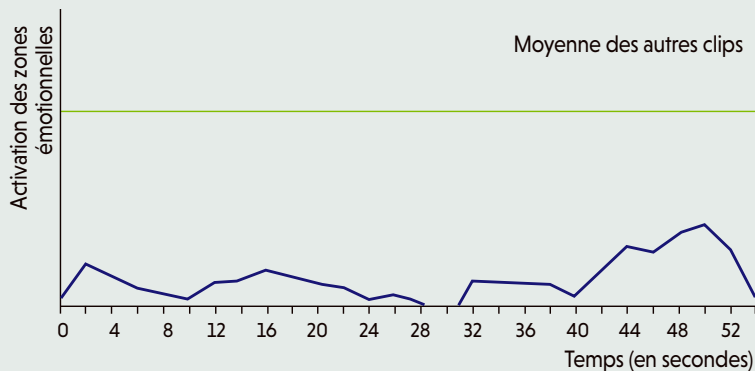


UNE CAMPAGNE RATÉE

En 2013, le ministère belge de l'Intérieur a commandé une campagne de prévention routière et de sensibilisation aux risques de l'alcool. Contactés pour évaluer l'impact d'un spot devant être diffusé à la télévision, nous avons donc testé les réactions de sujets face à ce spot, dans un dispositif d'imagerie cérébrale. Les résultats ont montré que le clip ne provoquait aucune

réaction émotionnelle chez les spectateurs. Nous avons établi une courbe (en bleu, ci-dessous) montrant le niveau d'activation des structures cérébrales impliquées dans les émotions au fil de la vidéo, et l'avons comparée à la moyenne de l'activation émotionnelle obtenue avec d'autres spots publicitaires (en vert). L'activation émotionnelle était même nulle au moment

où le conducteur d'une soirée réfléchissait à la façon dont il allait rentrer chez lui. En outre, l'activation attentionnelle était très faible. Nous avons recommandé complètement le clip, ce qui n'a pas été fait. Cela éclaire-t-il les échecs de certaines campagnes de sensibilisation et de prévention des accidents de la route ?



et qu'elle soit dominée par un sentiment d'esthétique, du rire ou du plaisir.

Aujourd'hui, le neuromarketing représente 3% du chiffre d'affaires de toutes les sociétés d'études de marché à travers le monde (ce chiffre était nul, il y a quatre ou cinq ans). Dans sa définition stricte (l'utilisation de l'IRM pour les études de marketing), il est pratiqué par seulement 50 sociétés à travers le monde, et dans une définition plus large (mesure des états émotionnels par des électrodes placées sur les mains, par exemple, ou mesure des déplacements du regard) par 300 sociétés. Il est donc trop tôt pour dire s'il deviendra un outil de premier plan.

Nous pensons que le neuromarketing sera de plus en plus utile dans certains secteurs. Celui de la parfumerie est emblématique, les stratégies de lancement en ce domaine étant particulièrement aléatoires. La proportion de rejets par le public dans ce secteur est supérieure à 90%! Avant de lancer un produit, les

parfumeurs pratiquent de nombreux tests auprès d'échantillons de consommateurs, font des analyses quantitatives onéreuses et testent divers messages publicitaires. Malgré cela, neuf fois sur dix, le lancement échoue, si bien que le lancement de ce type de produit relève essentiellement du hasard. La difficulté tient à ce que la marque et l'odeur interagissent de façon complexe. L'odeur en soi compte peu, et des expériences où des femmes devaient respirer en aveugle leur propre parfum ont révélé qu'en majorité elles ne l'appréciaient pas! Mais l'influence de la marque est telle qu'elles choisissent malgré tout ce parfum...

Pour identifier les couples odeur-marque qui fonctionnent, il faut donc aller plus loin que les études de marketing classique. Les travaux de neuro-imagerie que nous réalisons ont permis d'identifier un profil d'activation cérébrale qui prédit beaucoup mieux que les tests classiques le succès d'un produit. C'est d'ailleurs dans le domaine de la parfumerie où encore du design automobile que nous pourrions avoir l'impact le plus significatif sur les ventes de nos clients. Vous aimeriez connaître ce profil d'activation? Nos concurrents aussi... Donc nous ne pouvons le communiquer!

L'EXCEPTION FRANÇAISE

La France est le seul pays au monde à interdire l'utilisation de la neuro-imagerie à des fins commerciales. Le neuromarketing a mauvaise presse et des reportages télévisés à charge viennent régulièrement alimenter cette défiance. Pourtant, il ne s'agit pas, comme on l'entend parfois, de «manipuler le cerveau». L'IRM permet d'observer le cerveau en action, en aucun cas de modifier son fonctionnement. Une autre critique éthique concerne le fait que l'on accède à des processus inconscients et que l'on obtient des renseignements sur les individus qu'eux-mêmes n'auraient pas trouvés. C'est vrai, mais cette critique n'est pas recevable, pour deux raisons.

D'abord, parce que la pratique classique du marketing consiste – exactement de la même façon – à agir sur des leviers psychologiques, émotionnels, mnésiques ou attentionnels dont le client n'a pas conscience. La critique devrait donc s'adresser à l'ensemble du système de consommation, et non se focaliser sur les neurosciences qui s'y greffent. Ensuite, parce que l'utilisation des techniques d'IRM ne permettra jamais de prédire le comportement d'un individu. Les barrières sont aussi bien techniques que fondamentales: connaître l'état du cerveau à un instant t ne permet pas de le prédire à l'instant $t+1$, et le sujet a toujours la liberté d'interrompre un choix, même si ce dernier avait été amorcé de façon non consciente.

Ces malentendus dissipés, il semble que ce qui dérange soit tout simplement le fait que nos